



Piano nazionale di assicurazione per disabili

Vigilanza e supervisione

Il piano NDIS avrà bisogno di alcune misure atte a rispondere a incidenti quando si verificano e per intervenire su problemi che non possono essere risolti tra persone disabili e soggetti erogatori. Anche una scheda informativa sull'evasione di reclami si occupa di questa tematica e considera il ruolo dei visitatori tratti dalla comunità ('community visitors')

Denuncia di gravi incidenti

Gli incidenti gravi, definiti anche 'incidenti critici' in alcune amministrazioni, sono fatti che minacciano la sicurezza di cose e persone. La gestione di incidenti gravi e la pianificazione dei relativi interventi sono un elemento importante della gestione efficace dei servizi per i disabili. È importante raccogliere informazioni su tali fatti in modo che i soggetti erogatori possano individuare miglioramenti e rispondere a rischi ai partecipanti e che gli organi normativi possano offrire, se del caso, una risposta sistematica. La denuncia di tali fatti deve pertanto incentrarsi su problemi sistematici e sul modo in cui è possibile evitare in futuro gravi incidenti.

Un incidente grave potrebbe essere:

- la morte di un partecipante o gravi lesioni subite da quest'ultimo;
- molestie sessuali o fisiche, asserite o effettive, a danno di un partecipante;
- notevoli danni a cose o gravi lesioni procurate dal partecipante ad un'altra persona;
- oppure un fatto che abbia il potenziale di assoggettare un partecipante o il National Disability Insurance Scheme (NDIS) (piano nazionale di assicurazione per disabili) a giudizi altamente negativi da parte del pubblico.

Gli incidenti gravi non comportano necessariamente che esistano apprensioni in merito alla qualità del servizio di un soggetto erogatore. Talvolta si verificano a causa della situazione complessa di determinati partecipanti, di sinistri e di fatti esterni indipendenti dalla volontà del soggetto erogatore. Tuttavia, ciò non significa che non possano servire come lezione o che non si possano apportare dei miglioramenti. In molti casi le informazioni importanti non sono quelle in merito al verificarsi di un incidente grave, ma piuttosto all'efficacia con cui tale incidente è stato gestito.

Domande

La denuncia di incidenti gravi dovrebbe essere obbligatoria nell'ambito del piano NDIS?

In tale caso, quali tipi di incidenti dovrebbero essere denunciati? A chi andrebbero denunciati?

Vi è il bisogno di un organo esterno di vigilanza?

Un aspetto chiave del piano è se vi sia o meno la necessità di creare un organo con una funzione di vigilanza indipendente per offrire un ulteriore livello di garanzie per il piano NDIS.

La National Disability Insurance Agency (NDIA) (agenzia nazionale dell'assicurazione per disabili) vigilerà sull'opera del piano NDIS. L'agenzia avrà il compito di vigilare sul raggiungimento o meno degli obiettivi dei singoli piani e raccoglierà informazioni su quali forme di supporto sono più efficaci. La NDIA dispone inoltre di un sistema di evasione dei reclami per i partecipanti che non sono soddisfatti del servizio di tale agenzia.

La NDIA è già soggetta a vari meccanismi di vigilanza esterna, compreso il Board of the NDIA, l'NDIS Independent Advisory Council, il Disability Reform Council comprensivo dei ministri federali e delle amministrazioni degli stati e territori australiani, nonché l'attuario del piano. Inoltre, organi quali l'Administrative Appeals Tribunal, il Commonwealth Privacy Commissioner e il Commonwealth Ombudsman vigileranno sull'opera della NDIA.

Tuttavia, potrebbe esservi la necessità di creare un organo con una funzione di vigilanza indipendente per offrire un ulteriore livello di garanzie per il piano NDIS.

Un organo con una funzione di vigilanza potrebbe avere il potere di indagare e risolvere singoli reclami che non si possono risolvere in prima istanza con il soggetto erogatore. Tale organo potrebbe anche avere il compito di esaminare violazioni del codice deontologico da parte di soggetti erogatori.

Un organo di vigilanza potrebbe anche svolgere un ruolo, così come ora fanno i Disability Commissioners, nella erogazione di informazioni, educazione e iniziative di formazione.

Un'ulteriore funzione di vigilanza potrebbe includere il controllo e la valutazione indipendente del mercato nel piano NDIS. Le funzioni di vigilanza del mercato potrebbero includere il controllo proattivo, l'esame e la documentazione dell'efficacia del mercato del piano NDIS. Ad esempio, tale funzione potrebbe includere la rilevazione di tendenze nella domanda di particolari forme di supporto, i livelli di concorrenza e, se del caso, l'individuazione e la formulazione di raccomandazioni in merito alla crescita del mercato. Potrebbe inoltre includere l'individuazione e l'esame di aspetti quali prezzi anticompetitivi, mercati sottili e fallimento del mercato. Queste funzioni contribuirebbero anche a fare in modo che i partecipanti possano essere consumatori attivi e competenti in seno al mercato del piano NDIS.

Visitatori tratti dalla comunità ('Community visitors')

Attualmente, appositi piani di visitatori tratti dalla comunità (o ufficiali) vengono usati in alcuni stati e territori australiani per offrire un quadro generale di alcuni tipi di supporti sovvenzionati. Possono anche contribuire a sollevare apprensioni per conto di partecipanti che potrebbero altrimenti essere incapaci o non disponibili a sporgere da soli un reclamo. Esiste una serie di poteri normativi attribuiti ai 'community visitors', ad esempio, il potere di accedere a determinati uffici e consultare gli atti ivi custoditi. Un quesito per il futuro è se tali funzioni siano necessarie ai fini del piano NDIS.

Domande

Dovrebbero esserci uno o più organi indipendenti di vigilanza per il piano NDIS? Perché o perché no?

Quali poteri ed obblighi dovrebbero avere tali organi di vigilanza?

Dovrebbe esserci un piano di visitatori ufficiali in seno al piano NDIS e, in caso affermativo, quale dovrebbe essere il suo ruolo?